



# भारत का राजपत्र The Gazette of India

असाधारण  
EXTRAORDINARY

भाग III—खण्ड 4  
PART III—Section 4

प्राधिकार से प्रकाशित  
PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 245] नई दिल्ली, बृहस्पतिवार, नवम्बर 8, 2012/कार्तिक 17, 1934  
No. 245] NEW DELHI, THURSDAY, NOVEMBER 8, 2012/KARTIKA 17, 1934

## भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिसूचना

नई दिल्ली, 8 नवम्बर, 2012

फा. सं. 305-8/2012-क्यूओएस.—भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24वां) की धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (ख) के उप-खंड (i) और (v) के साथ पठित धारा 36 के अंतर्गत प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण, बुनियादी टेलीफोन सेवा (वायरलाइन) और सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा की सेवा गुणवत्ता के मानक विनियम, 2009 (2009 का 7) में संशोधन करने के लिए एतद्वारा निम्नलिखित विनियम बनाता है, नामतः :-

**बुनियादी टेलीफोन सेवा (वायरलाइन) और सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा की**

**सेवा गुणवत्ता के मानक (द्वितीय संशोधन) विनियम, 2012 (2012 का 24)**

- (1) इन विनियमों को बुनियादी टेलीफोन सेवा (वायरलाइन) और सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा की सेवा गुणवत्ता के मानक (द्वितीय संशोधन) विनियम, 2012 कहा जाएगा।
- (2) ये 01 जनवरी, 2013 से प्रवृत्त होंगे।
- बुनियादी टेलीफोन सेवा (वायरलाइन) और सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा की सेवा गुणवत्ता के मानक विनियम, 2009 (जिसे इसमें आगे मूल विनियम कहा गया है) के विनियम 3 के पश्चात, निम्नलिखित विनियम अंतःस्थापित किया जाएगा, नामतः :-

"3क : बुनियादी सेवा प्रदाताओं द्वारा सेवा बेंचमार्क की गुणवत्ता को पूरा करने से असफल रहने के परिणाम :- (1) यदि बुनियादी टेलीफोन सेवा प्रदाता विनियम 3 के उप-विनियम (1)

के अंतर्गत निर्धारित सेवा की गुणवत्ता संबंधी बेंचमार्क को पूरा करने में असफल रहता है, तो वह उसके लाइसेंस, या अधिनियम या नियमों या विनियमों या निर्मित आदेशों, या उसके अंतर्गत जारी निदेशों में दी गई शर्तों के पूर्वाग्रह के बिना, वित्तीय निरुत्साहन के रूप में प्रति पैरामीटर पचास हजार रुपए से अनधिक की राशि का, जैसा प्राधिकरण आदेश द्वारा निदेश दे, भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होगा :

बशर्त कि प्राधिकरण द्वारा वित्तीय निरुत्साहन के रूप में किसी राशि का भुगतान करने के लिए कोई आदेश तब तक नहीं दिया जाएगा जब तक कि बुनियादी टेलीफोन सेवा प्रदाता को प्राधिकरण द्वारा पाए गए विनियम के उल्लंघन के विरुद्ध प्रतिवेदन करने का उचित अवसर प्रदान न कर दिया जाए।

- (2) यदि बुनियादी टेलीफोन सेवा प्रदाता द्वारा विनियम 3 के उप-विनियम (2) के अंतर्गत प्रस्तुत अनुपालन रिपोर्ट असत्य है तथा उस सेवा प्रदाता को रिपोर्ट असत्य होने की जानकारी या विश्वास है या वह यह विश्वास करता है कि यह रिपोर्ट सत्य नहीं है तो वह, उसके लाइसेंस, या अधिनियम या नियमों या विनियमों या निर्मित आदेशों या उसके अंतर्गत जारी निदेश में दी गई शर्तों के पूर्वाग्रह के बिना, वित्तीय निरुत्साहन के रूप में, प्रति पैरामीटर, जिसके लिए उक्त असत्य रिपोर्ट प्रस्तुत की गई है, दस लाख रुपए से अनधिक की राशि का, जैसा प्राधिकरण आदेश द्वारा निदेश दे, भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होगा:

बशर्त कि प्राधिकरण द्वारा वित्तीय निरुत्साहन के रूप में, किसी राशि का भुगतान करने के लिए कोई आदेश तब तक नहीं दिया जाएगा जब तक कि बुनियादी टेलीफोन सेवा प्रदाता को, प्राधिकरण द्वारा पाए गए विनियम के उल्लंघन के विरुद्ध प्रतिवेदन करने का उचित अवसर प्रदान न कर दिया जाए।

- (3) इन विनियमों के अंतर्गत, वित्तीय निरुत्साहन के रूप में देय राशि ऐसे लेखा शीर्ष में जमा की जाएगी, जिसका प्राधिकरण द्वारा निर्धारण किया जाएगा।”

3. मूल विनियमों के विनियम 5 के पश्चात, निम्नलिखित विनियम अंतःस्थापित किया जाएगा, नामतः :-

“5क सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा प्रदाता द्वारा सेवा बेंचमार्क की गुणवत्ता को पूरा करने में असफल रहने के परिणाम— (1) यदि कोई सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा प्रदाता विनियम (5) के उप-विनियम (1) की क्रम संख्या क के अंतर्गत निर्धारित पैरामीटरों के बेंचमार्क को पूरा करने में असफल रहता है तो वह, उसके लाइसेंस, या अधिनियम

या नियमों या विनियमों या निर्मित आदेशों, या उसके अंतर्गत जारी निदेशों में दी गई शर्तों के पूर्वाग्रह के बिना, वित्तीय निरुत्साहन के रूप में, प्रति पैरामीटर पचास हजार रुपए से अनधिक की राशि का और ऐसे उल्लंघन के द्वितीय या उत्तरवर्ती मामले में प्रत्येक उल्लंघन के लिए प्रति पैरामीटर एक लाख रुपए से अनधिक की राशि का, जैसा प्राधिकरण आदेश द्वारा निदेश दे, भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होगा :

बशर्ते कि प्राधिकरण द्वारा वित्तीय निरुत्साहन के रूप में किसी राशि का भुगतान करने के लिए कोई आदेश तब तक नहीं दिया जाएगा, जब तक कि सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा प्रदाता को प्राधिकरण द्वारा पाए गए विनियम के उल्लंघन के विरुद्ध प्रतिवेदन करने का उचित अवसर प्रदान न कर दिया जाए।

- (2) यदि कोई सेल्युलर मोबाइल सेवा प्रदाता विनियम (5) के उप-विनियम (1) के क्रम संख्या ख के अंतर्गत निर्धारित पैरामीटरों के बेंचमार्क को पूरा करने में असफल रहता है, तो वह उसके लाइसेंस या अधिनियम या नियमों या विनियमों या निर्मित आदेशों या उसके अंतर्गत जारी निदेशों में दी गई शर्तों के पूर्वाग्रह के बिना, वित्तीय निरुत्साहन के रूप में प्रति पैरामीटर पचास हजार रुपए से अनधिक की राशि का, जैसा प्राधिकरण आदेश द्वारा निदेश दे, भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होगा :

बशर्ते कि प्राधिकरण द्वारा वित्तीय निरुत्साहन के रूप में किसी राशि का भुगतान करने के लिए कोई आदेश तब तक नहीं दिया जाएगा जब तक कि सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा प्रदाता को, प्राधिकरण द्वारा पाए गए विनियम के उल्लंघन के विरुद्ध प्रतिवेदन करने का उचित अवसर प्रदान न कर दिया जाए।

- (3) यदि सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा प्रदाता द्वारा विनियम 5 के उप-विनियम (2) के अंतर्गत प्रस्तुत अनुपालन रिपोर्ट असत्य है तथा उस सेवा प्रदाता को रिपोर्ट असत्य होने की जानकारी है या विश्वास है या वह यह विश्वास करता है कि रिपोर्ट सत्य नहीं है, तो वह उसके लाइसेंस, या अधिनियम या नियमों या विनियमों या निर्मित आदेशों, या उसके अंतर्गत जारी निदेश में उल्लिखित शर्तों के पूर्वाग्रह के बिना वित्तीय निरुत्साहन के रूप में प्रति पैरामीटर जिसके लिए उक्त असत्य रिपोर्ट प्रस्तुत की गई है, दस लाख

रुपए से अनधिक की राशि का, जैसा प्राधिकरण आदेश द्वारा निदेश दे, भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होगा।

बशर्ते कि प्राधिकरण द्वारा वित्तीय निरुत्साहन के रूप में किसी राशि का भुगतान करने के लिए कोई आदेश तब तक नहीं दिया जाएगा, जब तक कि सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा प्रदाता को, प्राधिकरण द्वारा पाए गए विनियम के उल्लंघन के विरुद्ध प्रतिवेदन करने का उचित अवसर प्रदान न कर दिया जाए।

- (4) इन विनियमों के अंतर्गत वित्तीय निरुत्साहन के रूप में देय राशि, ऐसे लेखा शीर्ष में जमा की जाएगी, जिसका प्राधिकरण द्वारा निर्धारण किया जाएगा।”

4. मूल विनियम के विनियम 9 के पश्चात, निम्नलिखित विनियम अंतःस्थापित किया जाएगा, नामतः :-.....

“9क सेवा प्रदाताओं द्वारा अनुपालन रिपोर्ट प्रस्तुत करने से असफल रहने के परिणाम—

(1) यदि सेवा प्रदाता, विनियम 9 के उपबंधों का उल्लंघन करता है तो वह उसके लाइसेंस में दी गई शर्तों या अधिनियम के उपबंधों या नियमों या विनियमों या निर्मित आदेशों या उसके अंतर्गत जारी निदेश के पूर्वाग्रह के बिना वित्तीय निरुत्साहन के रूप में, यह चूक जारी रहने के दौरान प्रत्येक दिन के लिए पांच हजार रुपए से अनधिक की राशि का, जैसा प्राधिकरण आदेश द्वारा निदेश दे, भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होगा:

बशर्ते कि प्राधिकरण द्वारा वित्तीय निरुत्साहन के रूप में किसी राशि का भुगतान करने के लिए कोई आदेश तब तक नहीं दिया जाएगा जब तक कि सेवा प्रदाता को प्राधिकरण द्वारा पाए गए विनियम के उल्लंघन के विरुद्ध प्रतिवेदन करने के लिए उचित अवसर प्रदान न कर दिया जाए।

- (2) इन विनियमों के अंतर्गत वित्तीय निरुत्साहन के रूप में देय राशि, ऐसे लेखा शीर्ष में जमा की जाएगी, जिसका प्राधिकरण द्वारा निर्धारण किया जाएगा।”

राजीव अग्रवाल, सचिव

[ विज्ञापन-III/4/142/12/असा. ]

**टिप्पणी 1 :** मूल विनियम, अधिसूचना संख्या 305-25/2008-क्यूओएस दिनांक 20 मार्च, 2009 के तहत भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग-III, खंड 4 में दिनांक 20 मार्च, 2009 को प्रकाशित किए गए थे।

**टिप्पणी 2 :** मूल विनियम, बुनियादी टेलीफोन सेवा (वायरलाइन) और सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा की गुणवत्ता के मानक (संशोधन) विनियम, 2012 (2012 का 10) दिनांक 7 मई, 2012 जारी करके संशोधित किया गया था।

**टिप्पणी 3 :** व्याख्यात्मक ज्ञापन में बुनियादी टेलीफोन सेवा (वायरलाइन) और सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा की सेवा गुणवत्ता के मानक (द्वितीय संशोधन) विनियम, 2012 (2012 का 24) के उद्देश्यों एवं कारणों को स्पष्ट किया गया है।

#### व्याख्यात्मक ज्ञापन

भादूविप्रा ने बुनियादी टेलीफोन सेवा (वायरलाइन) और सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा की सेवा के गुणवत्ता मानक विनियम, 2009 (2009 का 7) दिनांक 20 मार्च, 2009 द्वारा निर्धारित किए हैं। इन विनियमों में दिनांक 07 मई, 2012 को बुनियादी टेलीफोन सेवा (वायरलाइन) और सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा के लिए सेवा की गुणवत्ता के मानक (संशोधन) विनियम 2012 (2012 का 10) जारी करके संशोधन किया गया है। इन विनियमों के अनुपालन के भाग के रूप में, सेवा प्रदाताओं से मासिक/तिमाही निष्पादन अनुवीक्षण रिपोर्टें प्राप्त होती हैं। भादूविप्रा, विनिर्धारित मानदंडों/बेंचमार्कों के अनुपालन एवं उनका अनुवीक्षण करने के लिए पूरे देश में स्वतंत्र एजेंसियों द्वारा आवधिक सर्वेक्षण भी कराता है। इन रिपोर्टों का विगत कई तिमाहियों का विश्लेषण यह दर्शाता है कि कुछ सेवा प्रदाता कुछ निर्धारित पैरामीटरों के लिए सेवा बेंचमार्कों की गुणवत्ता को बार-बार पूरा नहीं करते हैं और भादूविप्रा द्वारा किए गए उपायों के बावजूद कोई संगत सुधार देखने में नहीं आया है। अतः सेवा बेंचमार्कों की गुणवत्ता को पूरा करने में असफल रहने पर, वित्तीय निरुत्साहन का प्रावधान करने की जरूरत है।

2. भादूविप्रा ने विगत में 18 दिसम्बर, 2008 को जारी परामर्श दस्तावेज के अनुसरण में, सेवा की गुणवत्ता सुनिश्चित करने के लिए वित्तीय निरुत्साहन अधिरोपित करने के मुद्दे पर विचार किया था। यह निश्चय किया गया था कि प्राधिकरण, बुनियादी टेलीफोन सेवा (वायरलाइन) और सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा के लिए सेवा की गुणवत्ता के मानक विनियम, 2009 का एक

42-61 4012-2

बार क्रियान्वयन हो जाने पर, सेवा प्रदाताओं के निष्पादन का विस्तृत विश्लेषण करने के पश्चात सेवा विनियमों की गुणवत्ता का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए वित्तीय निरुत्साहन अधिरोपित करने हेतु दूरसंचार अवांछित वाणिज्यिक सम्प्रेषण विनियम, 2007 (2007 का 4) के समान पृथक रूप से एक विनियम जारी करने पर विचार कर सकता है।

3 उक्त सेवा की गुणवत्ता विनियमों के व्याख्यात्मक ज्ञापन के पैरा 9.4 में उपबंधों के मद्देनजर सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रदत्त सेवा की गुणवत्ता सुनिश्चित करने और इन विनियमों को अधिक प्रभावी बनाकर उपभोक्ताओं के हितों की संरक्षा करने की जरूरत को ध्यान में रखते हुए, यह महसूस किया गया कि सेवा की गुणवत्ता के बेंचमार्कों के संबंध में सेवा प्रदाताओं के निष्पादन संबंधी वित्तीय निरुत्साहन को प्रारंभ करने के लिए बुनियादी टेलीफोन सेवा (वायरलाइन) और सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा के लिए सेवा की गुणवत्ता मानक विनियम, 2009 (2009 का 7) दिनांक 20 मार्च, 2009 में संशोधन करने की जरूरत है ताकि उक्त विनियमों की प्रभावकारिता एवं अनुपालन को सुदृढ़ किया जा सके।

4 हितधारकों से टिप्पणियां प्राप्त करने के लिए, वित्तीय निरुत्साहन हेतु बुनियादी टेलीफोन सेवा (वायरलाइन) और सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा के लिए सेवा की गुणवत्ता मानक विनियम, 2009 (2009 का 7) के द्वितीय संशोधन का मसौदा, दिनांक 27.08.2012 को जारी किया गया है। इस मसौदा विनियम प्रस्ताव के जवाब में, कुछ हितधारकों द्वारा कहा गया कि भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997, प्राधिकरण को वित्तीय निरुत्साहन के रूप में शास्ति अधिरोपित करने की शक्ति प्रदान नहीं करता है। इस परिप्रेक्ष्य में, यह उल्लेख किया गया है कि भादूविप्रा अधिनियम, प्राधिकरण को न केवल विनियमित करने बल्कि विनियमों के प्रावधानों का अनुपालन सुनिश्चित करने का भी अधिकार प्रदत्त करता है। "सुनिश्चित" करना शब्द में अनिवार्यता का लक्षण है और इसका अभिप्राय "निश्चित बनाना" है। इसके अतिरिक्त, माननीय सर्वोच्च न्यायालय ने सिविल अपील संख्या 2104/2006 (सैन्ट्रल पावर डिस्ट्रीब्यूशन कंपनी और अन्य बनाम सीईआरसी और अन्य) में अपने 17 अगस्त, 2007 के निर्णय में अन्य बातों के साथ-साथ यह माना है कि "यह सुस्थापित तथ्य है कि प्रवर्तन के अधिकार के अंदर विनियमित करने का अधिकार निहित है।" यह उल्लेख करना संदर्भ से इतर नहीं होगा कि सर्वोच्च न्यायालय द्वारा निर्णयों की श्रृंखला हैं, जिसमें माननीय न्यायालय ने बार-बार इस सिद्धांत को दोहराया है कि किसी भी विधान का इस प्रकार से पठन एवं विवेचना की जानी चाहिए कि इससे इसके अधिनियमन के उद्देश्य को सफल बनाया जा सके न कि मुख्य उद्देश्य से अल्पीकरण हो जाए। माननीय सर्वोच्च न्यायालय ने कर्नाटक राज्य बनाम विश्वभारती हाऊस बिल्डिंग सहकारी सोसायटी और अन्य [(2004) 5 एससीसी 430]

मामले में अरविन्द दास बनाम असम राज्य और अन्य [एआईआर 1981 गुवाहाटी 18(एफबी)] में गुवाहाटी उच्च न्यायालय के निर्णय के अनुसमर्थन में उद्धृत किया, जिसमें न्यायालय ने अन्य बातों के साथ-साथ यह माना कि जहां एक संविधि द्वारा अधिकार प्रदत्त किया जाता है, वहां ऐसा अधिकार का अभिप्राय है कि उस अधिकार का प्रयोग करने के लिए विधिसम्मत कदम उठाए जाएं। जबकि, ऐसा हो सकता है कि ऐसे कदमों को संविधि में स्पष्ट रूप से नहीं दर्शाया गया हो। माननीय न्यायालय ने आगे यह भी माना कि इस बात का निर्धारण करने में क्या किसी सांविधिक प्राधिकरण द्वारा दावाकृत अधिकार संविधि द्वारा विशेष रूप से प्रदत्त अधिकारों की अनुषंगी अथवा सहायक अधिकार होंगे, न्यायालय को न केवल यह देखना चाहिए कि क्या अधिकार संविधि के प्रावधानों को न्यायोचित विवक्षा से प्राप्त हुई हैं, बल्कि यह भी देखना चाहिए कि क्या ऐसे अधिकार संविधि के प्रावधानों के प्रयोजन को सिद्ध करने हेतु आवश्यक हैं, जो प्राधिकरण को ऐसे अधिकारों के प्रयोग करने हेतु अधिकार प्रदत्त करता है। उक्त निर्णय का संगत भाग निम्नवत् पठित है:-

"हमारा यह स्पष्ट रूप से मानना है कि जब कोई संविधि अधिकार प्रदान करती है तो ऐसे अधिकार का अभिप्राय है कि उस अधिकार का प्रयोग करने के लिए सभी विधिसम्मत कदम उठाए जाएं, जबकि ऐसा हो सकता है कि इन कदमों को संविधि में स्पष्ट रूप से नहीं दिया गया हो। उस स्थिति में जब नियम बनाने वाला प्राधिकरण किसी सार्वजनिक स्वरूप का कार्य करने के लिए कतिपय प्राधिकार देता है तो ऐसे प्राधिकरण को अंतिम रूप से अधिकारों के प्रयोग को मूर्तरूप प्रदान करने हेतु अंतर्वर्ती कदम उठाने के लिए अधिकार प्राप्त होने चाहिए अन्यथा अंतिम अधिकार भ्रामक, बेतुका और निष्क्रिय सिद्ध होगा जो कि नियम बनाने वाले प्राधिकरण के अभिप्राय के विपरीत होगा।

यह निर्धारित करने के लिए क्या सांविधिक प्राधिकरण द्वारा दावाकृत अधिकार, संविधि द्वारा स्पष्ट रूप से प्रदत्त अधिकारों की अनुषंगी या सहायक कही जा सकती हैं, न्यायालय को न केवल यह देखना चाहिए कि क्या अधिकारों को संविधि के प्रावधानों को औचित्यपूर्ण विवक्षा से प्राप्त किया जा सकता है बल्कि यह भी देखना चाहिए कि क्या ऐसे अधिकार, संविधि के प्रावधानों के प्रयोजन को सिद्ध करने के लिए आवश्यक हैं, जो ऐसे अधिकारों को प्रयोग करने के अधिकार प्राधिकरण को प्रदत्त करता है।"

उपर्युक्त के मददे नजर, प्राधिकरण को विनियमों के प्रावधानों के अननुपालन के लिए सेवा प्रदाताओं पर वित्तीय अनुत्साहन लगाए जाने के अधिकार प्राप्त हैं। हितधारकों से प्राप्त टिप्पणियों को ध्यान में रखते हुए, सेवा प्रदाताओं के साथ, उनके द्वारा किए गए अनुरोध पर बैठक आयोजित की गई तथा सेवा की गुणवत्ता मानक विनियमों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए, इन विनियमों को तैयार किया गया है।

5 प्राधिकरण, इन विनियमों के प्रभावी होने के पश्चात्, सेवा प्रदाताओं द्वारा रिपोर्ट की गई सेवा की गुणवत्ता संबंधी बेंचमार्कों का अनुपालन न किए जाने के दृष्टिकोण से निगरानी करेगा और तदनुसार वित्तीय निरुत्साहन अधिरोपित करेगा। यदि सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा के लिए सेवा पैरामीटर के किसी नेटवर्क गुणवत्ता के लिए बेंचमार्क, उदाहरणार्थ  $\leq 2\%$  के कॉल ड्रॉप रेट बेंचमार्क को ऑपरेटर द्वारा इन विनियमों के प्रभावी होने के पश्चात्, पहली तिमाही में पूरा नहीं किया जाता है तो 50000/- रुपए से अनधिक का वित्तीय निरुत्साहन अधिरोपित किया जाएगा।

यदि उत्तरवर्ती तिमाहियों में से किसी तिमाही में उसी पैरामीटर के लिए कोई बेंचमार्क, अर्थात्  $\leq 2\%$  के कॉल ड्रॉप रेट बेंचमार्क को पूरा नहीं किया जाता है, तो प्राधिकरण द्वारा एक लाख रुपए से अनधिक का वित्तीय निरुत्साहन अधिरोपित किया जाएगा।

6 इसी तरह, इन विनियमों के प्रभावी होने के पश्चात्, किसी तिमाही में ऑपरेटर द्वारा बुनियादी टेलीफोन सेवा (वायरलाइन) या सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा के लिए ग्राहक सेवा गुणवत्ता पैरामीटर, उदाहरणार्थ सेवा का समाप्ति/समापन बेंचमार्क  $\leq 7$  दिन को पूरा नहीं किया जाता है, तो बेंचमार्क का अनुपालन न करने के प्रत्येक उदाहरण के लिए 50000/- रुपए से अनधिक का वित्तीय निरुत्साहन अधिरोपित किया जाएगा।

7 सेवा प्रदाताओं को जानबुझकर, भादूविप्रा को असत्य रिपोर्ट प्रस्तुत करने से रोकने के लिए, इन विनियमों में वित्तीय निरुत्साहन के रूप में प्रति पैरामीटर, जिसके लिए उक्त असत्य रिपोर्ट प्रस्तुत की गई है, दस लाख रुपए से अनधिक की राशि का प्रावधान किया गया है। साथ ही, यह सुनिश्चित करने के लिए कि सेवा प्रदाताओं द्वारा समय पर रिपोर्ट प्रस्तुत की जाए, के लिए वित्तीय निरुत्साहन विनिर्धारित किया गया है।

\*\*\*\*\*



**TELECOM REGULATORY AUTHORITY OF INDIA**  
**NOTIFICATION**

New Delhi, the 8th November, 2012

**F. No. 305-8/2012-QOS.**— In exercise of the powers conferred upon it under section 36, read with sub-clauses (i) and (v) of clause (b) of sub-section (1) of section 11 of the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (24 of 1997), the Telecom Regulatory Authority of India hereby makes the following regulations further to amend the Standards of Quality of Service of Basic Telephone Service (wireline) and Cellular Mobile Telephone Service Regulations, 2009 (7 of 2009), namely:-

**THE STANDARDS OF QUALITY OF SERVICE OF BASIC  
TELEPHONE SERVICE (WIRELINE) AND CELLULAR MOBILE  
TELEPHONE SERVICE (SECOND AMENDMENT)  
REGULATIONS, 2012  
(24 OF 2012)**

1. (1) These regulations may be called the Standards of Quality of Service of Basic Telephone Service (wireline) and Cellular Mobile Telephone Service (Second Amendment) Regulations, 2012.

(2) They shall come into force with effect from 1<sup>st</sup> January 2013.

2. After regulation 3 of the Standards of Quality of Service of Basic Telephone Service (wireline) and Cellular Mobile Telephone Service Regulations, 2009 (hereinafter referred to as the principal regulations), the following regulation shall be inserted namely:-

**“3A : Consequences for failure of basic service providers to meet the Quality of Service benchmarks.-** (1) If a basic telephone service

426140123

provider fails to meet the Quality of Service benchmarks specified under sub-regulation (1) of regulation 3, it shall, without prejudice to the terms and conditions of its licence, or the Act or rules or regulations or orders made, or, directions issued, thereunder, be liable to pay an amount, by way of financial disincentive, not exceeding rupees fifty thousand per parameter, as the Authority may, by order, direct :

*Provided that* no order for payment of any amount by way of financial disincentive shall be made by the Authority unless the basic telephone service provider has been given a reasonable opportunity of representing against the contravention of the regulation observed by the Authority.

- (2) If the compliance report furnished by a basic telephone service provider under sub-regulation (2) of regulation 3 is false and which such service provider knows or believes to be false or does not believe to be true, it shall, without prejudice to the terms and condition of its licence, or the Act or rules or regulations or orders made, or, directions issued thereunder, be liable to pay an amount, by way of financial disincentive, not exceeding rupees ten lakh per parameter for which such false report has been furnished, as the Authority may, by order, direct:

*Provided that* no order for payment of any amount by way of financial disincentive shall be made by the Authority unless the basic telephone service provider has been given a reasonable opportunity of representing against the contravention of the regulation, observed by the Authority.

- (3) The amount payable by way of financial disincentive under these regulations shall be remitted to such head of account as may be specified by the Authority."

3. After regulation 5 of the principal regulations, the following regulation shall be inserted, namely:-

**“5A. Consequences for failure of cellular mobile telephone service providers to meet the Quality of Service benchmarks.- (1)**

If a cellular mobile telephone service provider fails to meet the benchmark of parameter specified under serial number **A** of sub-regulation (1) of regulation (5), it shall, without prejudice to the terms and conditions of its licence, or the Act or rules or regulations or orders made, or directions issued, thereunder, be liable to pay an amount, by way of financial disincentive, not exceeding rupees fifty thousand per parameter and in case of second or subsequent such contravention, to pay an amount not exceeding rupees one lakh per parameter for each contravention, as the Authority may, by order, direct:

*Provided that* no order for payment of any amount by way of financial disincentive shall be made by the Authority unless the cellular mobile telephone service provider has been given a reasonable opportunity of representing against the contravention of the regulation observed by the Authority.

- (2) If a cellular mobile telephone service provider fails to meet the benchmark of parameter specified under serial number **B** of sub-regulation (1) of regulation (5), it shall, without prejudice to the terms and conditions of its licence, or the Act or rules or regulations or orders made, or, directions issued, thereunder, be liable to pay an amount, by way of financial disincentive, not exceeding rupees fifty thousand per parameter, as the Authority may, by order, direct:

*Provided that* no order for payment of any amount by way of financial disincentive shall be made by the Authority unless the cellular

mobile telephone service provider has been given a reasonable opportunity of representing against the contravention of the regulation observed by the Authority.

- (3) If the compliance report furnished by a cellular mobile telephone service provider under sub-regulations (2) of regulation 5 is false and which such service provider knows or believes to be false or does not believe to be true, it shall, without prejudice to the terms and conditions of its license, or the Act or rules or regulations or orders made, or, directions issued thereunder, be liable to pay an amount, by way of financial disincentive, not exceeding rupees ten lakh per parameter for which such false report has been furnished, as the Authority may, by order, direct:

*Provided that* no order for payment of any amount by way of financial disincentive shall be made by the Authority unless the cellular mobile telephone service provider has been given a reasonable opportunity of representing against the contravention of the regulation observed by the Authority.

- (4) The amount payable by way of financial disincentive under these regulations shall be remitted to such head of account as may be specified by the Authority."

4. After regulation 9 of the principal regulations, the following regulation shall be inserted, namely:-

**"9A. Consequences for failure of the service providers to submit compliance report.**-(1) If a service provider contravenes the provisions of regulation 9, it shall, without prejudice to the terms and conditions of its licence, or the provisions of the Act or rules or regulations or orders made, or, directions issued, thereunder, be liable to pay an amount, by way of financial disincentive, not exceeding rupees five thousand for every day during which the default continues, as the Authority may, by order, direct:

*Provided that* no order for payment of any amount by way of financial disincentive shall be made by the Authority unless the service provider has been given a reasonable opportunity of representing against the contravention of the regulation observed by the Authority.

- (2) The amount payable by way of financial disincentive under these regulations shall be remitted to such head of account as may be specified by the Authority."

RAJEEV AGRAWAL, Secy.

[ADVT.-III/4/142/12/Exty.]

**Note 1 :** The principal regulations were published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 20<sup>th</sup> March, 2009 vide notification number No. 305-25/2008-QoS dated the 20<sup>th</sup> March, 2009.

**Note 2 :** The principal regulations were amended by issuing the Standards of Quality of Service of Basic Telephone Service (Wireline) and Cellular Mobile Telephone service (Amendment) Regulations, 2012 (10 of 2012) dated the 7<sup>th</sup> May, 2012.

**Note 3 :** The Explanatory Memorandum explains the objects and reasons of the Standards of Quality of Service of Basic Telephone Service (wireline) and Cellular Mobile Telephone Service (Second Amendment) Regulations, 2012 (24 of 2012).

42615/12-4

### **Explanatory Memorandum**

TRAI has laid down the Quality of Service standards for Basic Telephone Service (Wireline) and Cellular Mobile Telephone Service through the Standards of Quality of Service of Basic Telephone Service (Wireline) and Cellular Mobile Telephone Service Regulations, 2009 (7 of 2009) dated the 20<sup>th</sup> March 2009. These regulations were amended by issuing the Standards of Quality of Service of Basic Telephone Service (Wireline) and Cellular Mobile Telephone service (Amendment) Regulations, 2012 (10 of 2012) dated the 7<sup>th</sup> May, 2012. As part of compliance to these regulations the Monthly/Quarterly Performance Monitoring Reports are received from service providers. TRAI also conducts periodic survey through independent agencies across the country, to monitor the compliance of prescribed standards/benchmarks. Analysis of these reports of several past quarters reveals that some of the service providers are repeatedly not meeting the quality of service benchmarks for some of the prescribed parameters and no consistent improvement is noticed in spite of the measures taken by TRAI. Therefore, there is a need to provide for financial disincentives for failure to meet the Quality of Service benchmarks.

2. TRAI had earlier considered the issue of imposing financial disincentives for ensuring Quality of Service, in pursuance of the Consultation Paper issued on 18<sup>th</sup> December, 2008. It was decided that the Authority may consider issuing regulation, separately, similar to the Telecom Unsolicited Commercial Communication Regulations, 2007 (4 of 2007), for imposing financial disincentives to ensure the compliance of quality of service regulations, after detailed analysis of the performance of service providers once the Standards of Quality of Service of Basic Telephone Service (Wireline) and Cellular Mobile Telephone Service Regulations, 2009 are implemented.

3. Keeping in view the above provisions in para 9.4 of the Explanatory Memorandum to the above Quality of Service Regulations, the need to ensure the quality of service provided by the service providers and to protect the interests of the consumers by making these regulations more effective, it is felt

that there is a need to amend the Standards of Quality of Service of Basic Telephone Service (wireline) and Cellular Mobile Telephone Service Regulations, 2009 (7 of 2009) dated the 20<sup>th</sup> March, 2009 to introduce financial disincentive in relation to the performance of service providers with regard to the Quality of Service benchmarks so as to strengthen the effectiveness and compliance of the said regulations.

4. The draft second amendments to the Standards of Quality of Service of Basic Telephone Service (Wireline) and Cellular Mobile Telephone Service Regulations, 2009 (7 of 2009) on financial disincentives were released on 27.08.2012, seeking the comments of the stakeholders. Some of the stakeholders have stated that Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 does not confer upon the Authority power to impose penalty in the form of financial disincentives. In this context, it is stated that the TRAI Act confers power on the Authority not only to regulate but also to ensure the compliance of the provisions of the regulations. The word “ensure” has mandatory connotation, it means “make certain”. Furthermore, the Hon’ble Supreme Court, in its judgment dated the 17, Aug, 2007, in Civil Appeal No. 2104/2006 (Central Power Distribution Co. & Ors Vs. CERC & Anr), inter-alia, held that “it is well settled that a power to regulate includes within it power to enforce”. It will not be out of place to mention that there are a catena of judgments by the Supreme Court wherein the Hon’ble Court has repeatedly re-stated the proposition that legislation should be read and interpreted so as to further the purpose of its enactment and not in a manner that derogates from its main objectives. The Hon’ble Supreme Court in its judgment in the case of State of Karnataka Vs. Vishwabharthi House Building Co-operative Societies and Ors. [(2004) 5 SCC 430], quoted with approval the judgment of Hon’ble Guwahati High Court in the case of Arbind Das Vs. State of Assam & Ors. [AIR 1981 Gau 18 (FB)] wherein it was inter-alia, held that where a statute gives a power, such power implies that legitimate steps may be taken to exercise that power even though these steps may not be clearly spelt out in the statute. The Hon’ble

4261 G/12-5

Court further held that in determining whether a power claimed by a statutory authority can be held to be incidental or ancillary to the powers specially conferred by the statute, the court must not only see whether the power may be derived by reasonable implication from the provisions of the statute, but also whether such powers are necessary for carrying out the purposes of the provision of the statute which confers power on the Authority in exercise of such powers. The relevant part of the said judgment reads as under:-

*"We are of firm opinion that where a statute gives a power, such power implies that all legitimate steps may be taken to exercise that power even though these steps may not be clearly spelt in the statute. Where the rule-making authority gives power to certain authority to do anything of public character, such authority should get the power to take intermediate steps in order to give effect to the exercise of the power in its final step, otherwise the ultimate power would become illusory, ridiculous and inoperative which could not be the intention of the rule-making authority.*

*In determining whether a power claimed by the statutory authority can be held to be incidental or ancillary to the powers expressly conferred by the statute, the court must not only see whether the power may be derived by reasonable implication from the provisions of the statute, but also whether such powers are necessary for carrying out the purpose of the provisions of the statute which confers power on the authority in its exercise of such power."*

In view of the above, the Authority has power to impose financial disincentives on the service providers for non-compliance of the provisions of the Regulations. Keeping in view the comments received from the stakeholders, the meeting held with the service providers on their request and the need to ensure compliance with the Quality of Service regulations, these regulations have been formulated.

5. The Authority will monitor the Quality of Service reported by service providers subsequent to the coming into force of these regulations from the



point of view of non-compliance with the benchmarks and accordingly impose financial disincentive. In case the benchmark for any of the network quality of service parameter for Cellular Mobile Telephone Service e.g. call drop rate benchmark  $\leq 2\%$ , is not met by an operator in the first quarter after coming into force of these regulations financial disincentive not exceeding Rs.50000/- shall be imposed. In case in any of the subsequent quarters the benchmark for the same parameter i.e. call drop rate benchmark  $\leq 2\%$  is not met, financial disincentive not exceeding Rs.1 lakh will be imposed by the Authority.

6. Similarly, in case the benchmark for any of the Basic Telephone Service (Wireline) or customer service quality parameter for Cellular Mobile Telephone Service e.g. termination/closure of service benchmark  $\leq 7$  days, is not met by an operator in any quarter after coming into force of these regulations financial disincentive not exceeding Rs.50000/- shall be imposed on each instance of non-compliance with the benchmark.

7. In order to deter service providers from giving deliberate false reports to TRAI, financial disincentive, not exceeding rupees ten lakh per parameter for such false report has been provided in the regulations. Also, to ensure that the service providers submit the report in time, financial disincentive has been prescribed.